

行业动态

家电召回草案发布 向召回歧视说不

日前，由国家质检总局起草的《家用电器产品召回管理规定（征求意见稿）》在其官方网站上正式发布，并向社会公开征集意见，这意味着家电在我国将首次被列入召回产品范围。

草案规定：因设计、生产、指示等方面的原因，使某一批次、型号或类别的家用电器产品中普遍存在具有同一性、危及人体健康和人身、财产安全的不合理危险，将对其实施召回。召回的方式主要有两种，即生产者主动召回和国家质检总局责令召回。

召回家电中外一视同仁

对消费者较为关心的问题，草案做了相应规定。

一问：洋家电是否受召回制度监管？草案明确，不管是国产家电还是进口家电，都在此召回规定的约束范围内。

二问：召回费用谁承担？草案要求，生产者应当承担消除缺陷的费用和合理的交通运输等费用。

三问：国内外召回会不会区别对待？根据草案，国内外召回区别对待将不被允许，生产者在境内对家用电器产品的召回措施应当与在境外召回的措施相当。

四问：违规企业怎样罚？草案指出，未按规定实施召回的，处以3万元以下的罚款。此外，缺陷家用电器产品对消费者造成实际损害的，生产者即使实施召回，也不能免除其应当依法承担的赔偿责任。

新政实施保护消费者权益

事实上，对问题产品实施召回在国外并非新鲜事，然而来到中国却水土不服，如近期闹得沸沸扬扬的惠普问题笔记本电脑事件，激起了国内消费者的集体维权，但是惠普始终坚持只道歉不召回。



(资料图片)

产品召回，中外有别，不少业内人士归咎于相关法律法规的缺失。此番《家用电器产品召回管理规定》的即将出台，不仅将填补我国国家电召回制度的空白，还给消费者的合法权益多上了一重保护。

不过，也有法律人士认为，草案的内容尚欠细致，比如问题家电对消费者造成损害应该如何赔偿，家电在使用中容易出现的问题与产品自身缺陷如何区分等问题需要政策做进一步的说明。

也有消费者质疑3万元的处罚力度太小，起不到威慑作用。对此，业内人士表示，品牌无价，如果不召回，国家质检总局会通报，届时企业的无形损失是无法用金钱来衡量的。

(华文)

活动速递

永乐电器 11 周年大典 与您相约“7·17”

立足中原 11 载 永乐改变了什么？

11年前，河南人能够买到电器的场所只有百货商场。买彩电不能挑选款式，买冰箱不允许开箱验货，买彩电、冰箱、洗衣机等“大件”，还要自己找车运回家。

低价策略，引领行业变革

“低价”是永乐最有效的武器，永乐“低价”的秘诀是大规模的采购订单、快进快出以及包销、定制的销售模式。最大的流通渠道、巨额的采购为永乐赢得了供应商的价格支持。另外，通讯、IT类产品采购也将沿袭直供之路，避开中间环节，为消费者争取到更合理的价格空间。

贴心细致服务，让消费者变成上帝

经历11年的历练，永乐逐步建立起自己完善的售后服务体系，并受到中原消费者的好评。“800免费服务热线”、“免费送货”、“厂商联保”等服务措施，为消费者提供了便捷、周到的服务；之后，永乐电器又陆续推出了“家电医院”、“家电延保”、“先试后买体验消费”等举措，不但突出了家电专业业态的服务特色，同时也使永乐在同行业的售前、售后服务上的优势更加明显。

1999年，永乐建立第一代家电卖场——家电量贩，让家电经营专业化。2009年，永乐开始推广新模式门店，全美式家电卖场，在新卖场的布局上，为顾客营造居家氛围。

创新营销，“7·17”成河南人的家电节

永乐电器自成立以来，在全省所到之地激起层层巨浪，“一分钱彩电”、“万人排队”、“家电论斤卖”等营销事件，无不让我省消费者领略到“家电巨鳄”的大手笔。

2010年7月17日，永乐11周年大典——河南人的家电盛宴将隆重开幕，敬请关注…… (本刊记者 杨团伟)

家电资讯

3D 电视行业标准 年底有望出台

制约3D产业发展的标准问题正在破冰。立体视像产业联盟秘书长唐斌日前透露，立体视像产业联盟已成立专门的工作组，召集国内外主流的彩电品牌参与制定3D电视标准，目前草案已形成。“不过仍需要行业的讨论和产品的认证，估计年底行业标准有望出台”。

此外，广电总局和工信部也在积极推进3D应用及标准制定问题。广电总局科技司副司长王联透露，加强3D影视研发和加强3D影院建设已经纳入了广播电视“十二五”重点考虑的项目；中国电子科技集团第三研究所高级工程师刘全恩也透露，工信部已经批准立体电视术语和立体电视图像质量测试方法两个项目，研究3D电视的术语统一和质量测试标准。刘全恩称，3D电视生产、显示、传输方面的统一标准应该靠行业协会、工信部和广电总局共同努力来完成。“传输标准应该由广电总局牵头，而生产品标准由行业协会来制定更合适”。 (王文)



维权指南

装空调闹纠纷 消费者不再“被接受”

三大服务标准已从7月1日起实施

据悉，今年7月1日起，我国正式实施《房间空气调节器安装服务规范》、《房间空气调节器拆装服务质量检验规范》、《房间空气调节器拆解清洗维护规范》三大行业标准。业内人士表示，在空调产品同质化趋势下，服务标准的施行标志着消费者主导的时代来临。

三大标准实施空调服务“有标可依”

据中国家用电器服务维修协会会长刘秀敏介绍，长期以来，我国空调服务缺乏统一规范和指导，导致各空调企业服务参差不齐，消费者对空调安装不及时、售后服务不专业、质量水平难评测、维修退换货难等问题投诉不断增多的现象。

因此，从2006年上半年开始，中国家用电器服务维修协会就开始调研，随后牵头组织美的、长虹、海尔、海信科龙、苏宁、国美、格力、LG、三星、志高等行业代表企业和北京工业大学等单位共同起草、审定了《房间空气调节器安装服务规范》、《房间空气调节器拆装服务质量检验规范》、《房间空气调节器拆解清洗维护规范》三大服务标准，从安装、维护、清洗等各方面做出了标准规范，由中华人民共和国商务部发布并于今年7月1日正式实施。

“三分质量，七分安装。”中国商业联合会副会长、中国制冷学会会长田元兰指出，三大服务标准的颁布实施将极大地改变目前我国家用空调服务良莠不齐的现象，让空调行业售后服务有规可循、有标可依，有助于提升消费者满意度，并持续加快空调行业整体服务水平的规范和升级。 (据新华网)

永乐生活电器 买家电 就到永乐

永乐电器 新坐标店

装修样机大甩卖

7月10日~12日 洛阳六店联动

从未有过的价格震撼

彩电 4折起	冰箱 7折起	洗衣机 7折起
厨卫 4折起	空调 6.6折起	伊莱克斯空调 厂价直销

活动详情请咨询门店

寻找717有缘人
顾客凭包含“717”字样的有效证件，到永乐电器各门店登记即可**免费领取50元代金券**
活动时间：7月17日 全场通用不找零

TeamBuy 中国团购在线 之 万达店家电夜宴 7月16日17时~23时提前引爆
活动详情请登录<http://0379.teambuy.com.cn> 咨询电话：0379-65581118

永乐电器 中州店: 63120018 中州路与解放路口王府井百货东邻 万达店: 65581118 辽宁路170号万达1楼
涧峰店: 64918822 广州市场涧峰广场1楼东厅 新华店: 63219902 中央百货东新华书店2楼
新生店: 63232078 中州路与玻璃厂路向西100米 新上海店: 64900999 上海市静新上海商厦2-3楼